

República De Colombia



Rama Judicial

JUZGADO VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL

Bogotá D.C., diecinueve (19) de octubre de dos mil veintitrés (2023)

Clase de Proceso: Acción de tutela

Radicación: 110014003024 2023 00957 00

Accionante: Karol Nicol Rodríguez Tibabisco.

Accionado: Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente.

Vinculado: Ventas y Servicios S.A.

Derecho Involucrado: De Petición.

En la ciudad de Bogotá D.C., en la fecha antes indicada, la **JUEZ VEINTICUATRO CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ**, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, especialmente las establecidas en el artículo 86 de la Constitución Política y en los Decretos reglamentarios 2591 de 199, 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1983 de 2017 y el **Decreto 333 de 2021**, procede a decidir de fondo la solicitud de amparo constitucional.

ANTECEDENTES

1. Competencia.

Corresponde a este Despacho el conocimiento de la acción de tutela de la referencia, con fundamento en los artículos 37 y 2.2.3.1.2.1 numeral 1 de los Decretos 2591 de 1991, 1069 de 2015, respectivamente, modificado por el Decreto 333 de 2021 *“Las acciones de tutela que se interpongan contra cualquier autoridad, organismo o entidad pública del orden departamental, distrital o municipal y contra particulares eran*

repartidas para su conocimiento en primera instancia, a los Jueces Municipales”.

2. Presupuestos Fácticos.

Karol Nicol Rodríguez Tibabisco interpuso acción de tutela en contra de Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente S.A., para que se le proteja su derecho fundamental de petición, el cual considera vulnerado por la convocada, dados los siguientes motivos de orden fáctico que se pasan a sintetizar:

2.1. Explicó que labora en la misma entidad de la accionada, quien desde el momento en que conoció su estado de gestación, emprendió una persecución laboral, con llamados de atención sin fundamento alguno, malas prácticas con los correos de los usuarios y con comentarios despectivos en su contra, degradando así su nombre ante sus compañeros.

2.2. En razón a ello, el 31 de mayo de 2023 elevó una petición dirigida a la convocada, sin que a la fecha de presentación de la acción de tutela haya recibido respuesta alguna, actuación que lesiona su derecho fundamental de petición.

PETICIÓN DE LA ACCIONANTE

Solicitó se le tutele el derecho fundamental de petición, ordenando a Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente S.A., responder la petición elevada el 31 de mayo de 2023.

PRUEBAS

Ténganse las documentales militantes en el plenario.

3. Trámite Procesal.

3.1. Mediante auto calendado 18 de agosto hogaño, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la entidad accionada y vinculada para que se manifestara en torno a los hechos expuestos en la salvaguarda.

3.2. Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente, no se pronunció dentro del término concedido, respecto de los hechos y pretensiones que dieron origen a esta acción constitucional.

3.3. Mediante sentencia del 1° de septiembre del año que avanza, este Juzgado concedió el amparo reclamado. Por su parte, el Juzgado Noveno (9°) Civil Circuito de Bogotá, en providencia de fecha 4 de octubre de 2023 declaró la nulidad de lo actuado a partir del auto admisorio proferido el 18 de agosto de 2023, ordenando vincular a la sociedad Ventas y Servicios S.A. – Nexa BPO, decisión que fue acatada por esta sede judicial mediante auto de data 9 de octubre de 2023.

3.4. Ventas y servicios S.A., sostuvo que Diana Carolina Gaitán actúa en calidad de trabajadora de la Compañía Ventas y Servicios S.A., y dio respuesta a la petición en fecha 4 de septiembre de 2023 por lo cual no hay derecho fundamental alguno vulnerado, desapareciendo los hechos que dieron origen a esta acción constitucional.

Explicó que la respuesta de un derecho de petición no siempre va a dar gusto al peticionario, por lo que, no puede entenderse ello como una vulneración. Además, no se tiene evidencia de la existencia de un perjuicio irremediable o inminente.

CONSIDERACIONES

1. Problema Jurídico.

Como surge del recuento de los antecedentes, el problema jurídico que ocupa la atención de este juzgado se circunscribe en establecer si la entidad censurada, vulneró el derecho referido, al no brindar una contestación oportuna y de fondo a la petición elevada el 31 de mayo de 2023.

2. El derecho fundamental de petición y su protección por el ordenamiento constitucional colombiano.

El artículo 23 de la Constitución Nacional establece como derecho fundamental de todos los ciudadanos, el de poder presentar peticiones de manera respetuosa ante las autoridades con el fin de que sean

absueltas de manera pronta sus inquietudes de interés general o particular.

Se tiene entonces, que el derecho de petición se erige como uno de los ejes articuladores de una sociedad respetuosa de los derechos de las personas. Como se ha decantado en la jurisprudencia constitucional, el citado derecho tiene las siguientes características: a) es un derecho fundamental determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa, b) su núcleo esencial está constituido por la respuesta pronta y oportuna de la cuestión, c) la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa, congruente con lo solicitado y ser puesta en conocimiento del peticionario sin que ello implique una aceptación de lo solicitado, d) procede frente a las autoridades públicas y, también frente a los particulares, e) la autoridad cuenta con 15 días para resolver de fondo (art. 14 C.C.A), debiendo, de no ser posible dar respuesta en dicho término, explicar los motivos y señalar un nuevo término para contestar, atendiendo al grado de dificultad o a la complejidad de la petición, y e) la configuración del silencio administrativo no libera de la obligación de responder, como tampoco exonera la falta de competencia de la entidad¹.

Conforme a lo anterior, el legislador en aras que las entidades privadas y los particulares se ajustaran a los lineamientos legales, debido a que no solamente las entidades públicas tienen el deber de respetar y salvaguardar los derechos fundamentales de las personas, sino también es de obligación por cuenta de las de carácter privado y los particulares; por ello consideró que así mismo como las entidades públicas, las de carácter privado y los particulares debían de contestar los escritos de petición dentro del mismo término y bajo los mismos lineamientos, tal como quedó dispuesto en el artículo 32 de la ley 1755 de 2015, que modificó el Título II del Capítulo II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

3. La veracidad en la acción de tutela.

En este sentido, la Corte Constitucional ha señalado en repetidas ocasiones la aplicación de la presunción de veracidad, para darle validez a las afirmaciones realizadas por el tutelante, que:

“Cuando el juez de tutela solicita a la entidad demandada rendir informe sobre los hechos de la controversia y ésta no lo hace, debe soportar la responsabilidad que eso implica. En efecto, cuando esto sucede, se tienen por ciertos los hechos de la demanda y el juez puede resolver de plano el

asunto, salvo que considere necesario decretar y practicar pruebas para llegar a una convicción seria sobre los hechos presentados por el peticionario. Debido a que las entidades accionadas guardaron silencio respecto de los hechos del caso concreto a pesar de que el juez de instancia les ordenó rendir el informe consagrado en el artículo 19 del Decreto 2591 de 1991, la Sala tendrá por ciertos los hechos.

El artículo 20 del Decreto 2591 de 1991 preceptúa lo siguiente:

ARTICULO 20.-*Presunción de veracidad. Si el informe no fuere rendido dentro del plazo correspondiente, se tendrán por ciertos los hechos y se entrará a resolver de plano, salvo que el juez estime necesaria otra averiguación previa.*

4. Caso concreto.

La tutelante invocando el derecho fundamental de petición, pretende que la accionada dé respuesta de fondo a la petición radicada el 31 de mayo de 2023, en la que solicitó lo siguiente:

PETICIONES

- 1) *Solicito de manera clara, congruente y de fondo, porque a en qué soporta la supervisora DIANA CAROLINA, su afirmación que yo afecte la ANS.*
- 2) *Solicito respuesta clara, congruente y de fondo, porque no se me ha otorgado un usuario propio, desde que ingresé, cuando compañeros que ingresaron al tiempo conmigo ya lo tienen. (Y el que tengo no tiene permisos creados y sigo radicando con el usuario de CAMILO FLORES)*

De otra parte, tenemos que la vinculada informó que la contestación se emitió el 4 de septiembre de 2023, superándose con ello la vulneración al derecho reclamado.

Dicho lo anterior, se puede establecer que la Ley 1775 de 2015, expone que cualquier persona natural o jurídica, podrá solicitar de forma respetuosa información ya sea por motivos de interés general o particular; y a su vez, la entidad encargada de resolver la petición presentada deberá hacerlo de forma clara, concreta y congruente con lo solicitado.

Adicional a ello, el art. 14 de la precitada norma, establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones siempre y cuando no exista norma especial, señalando de manera expresa que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo, al tratarse de la solicitud de documentos, esta respuesta tendrá un término especial, ya que dicha petición se resolverá dentro del término de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Aplicando la normatividad descrita al caso de marras, podemos decir que, al haberse elevado una petición, tal y como se acredita con la documental adjunta al escrito de tutela, era deber de la entidad convocada, además de brindar una respuesta **que la misma fuera puesta en conocimiento de la promotora, hecho que no se refleja en el asunto de marras por lo que a continuación se indica.**

Nótese que aun cuando la entidad vinculada menciona que emitió una contestación el 4 de septiembre de 2023, lo cierto es que, de la revisión de las pruebas allegadas, se advierte que el escrito de petición no fue remitido a la accionante, por lo que bien puede decirse en este punto que se vulnera el derecho fundamental que hoy reclama la accionante.

Téngase presente que las direcciones electrónicas que registró la tutelante en el escrito de petición y tutela respectivamente fueron:

Calle 72 b # 89 a 01 sur torre 25 apto 202 localidad Bosa Bogotá

Email: kninirt@gmail.com y knirodriguez@ventasyservicios.com.co

Celular: 3174169139 y 3046835424

El Accionante las recibirá en la secretaría de su Despacho o en la Carrera 91 C No. 2 -55, Bloque 3 Casa 1 - Teléfono 3046835424, correo javierrodriguez0901@gmail.com

Mientras que el soporte que adjunta la sociedad vinculada como prueba de la remisión de la contestación es:

De: Diana Carolina Gaitan Alfonso
Enviado el: lunes, 4 de septiembre de 2023 11:38 a. m.
Para: Karol Nicol Rodriguez Tibabisco; Tatiana Yamile Riveros Gutierrez; Jonnatan Portela Acosta
CC: Juan Camilo Pulido Herrera; Tatiana Geraldin Maldonado Poveda
Asunto: RV: URGENTE NOTIFICACION FALLO TUTELA No. 11001400302420230095700
Datos adjuntos: 06FalloTutela .pdf; Solicitud de Explicaciones - Solicitudes sin tramitar; URGENTE NOTIFICACION AUTO ADMITE TUTELA No. 11001400302420230095700

Del cual no es posible considerar que la promotora este debidamente enterada del pronunciamiento que emitió la querellada, toda vez que no fue enviada a las direcciones electrónicas registradas por la censora y adicionalmente, si efectivamente se utilizó una cuenta virtual y que la misma corresponda a la accionante, ya que ninguno de ellos indica el dominio del correo electrónico utilizado (@hotmail @gmail @outlook..etc)

De lo anterior, se evidencia que la accionada actúa en contravía con lo estipulado en la Ley, ya que aun cuando acredita haber proferido una respuesta a la petición elevada el 31 de mayo de 2023, la misma no ha sido puesta en conocimiento de la censora.

Conforme a lo expuesto, este Despacho advierte la procedencia del remedio Constitucional para la protección del derecho fundamental de petición, por lo cual, se ordenará a Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente, que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a notificar en debida forma la respuesta que emitió el 4 de septiembre de 2023, a través de alguna de la direcciones física que señaló la tutelante en el escrito de petición y/o tutela y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

Dado lo anterior, el Despacho declarará la procedencia de la acción de tutela, por cuanto existe una vulneración al derecho fundamental reclamado.

DECISIÓN

En mérito de lo expuesto el Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE:

PRIMERO.- TUTELAR el derecho fundamental de petición invocado por Karol Nicol Rodríguez Tibabisco, identificada con C.C. 1.000.471.328, en contra de Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente S.A., por las razones expuestas en la parte motiva del presente fallo.

SEGUNDO.- ORDENAR a la Diana Carolina Gaitán como supervisora UTS de NEXA BPO al servicio del Banco de Occidente S.A., que, en el término de cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la notificación del presente fallo, si aún no lo hubieren hecho, proceda a notificar en debida forma la respuesta que emitió el 4 de septiembre de

2023, a través de alguna de la direcciones física que señaló la tutelante en el escrito de petición y/o tutela y acreditar ante este estrado judicial haber efectuado dicho trámite.

TERCERO. - NOTIFÍQUESE la presente decisión a los extremos de la acción en forma personal o por el -medio más idóneo o expedito posible, relievándoles el derecho que les asiste de impugnarlo dentro de los tres días siguientes a su notificación, si no estuvieren de acuerdo con lo aquí decidido. Secretaria proceda de conformidad.

CUARTO. - Hágase saber a la entidad accionada que la impugnación del fallo no suspende el cumplimiento de lo aquí ordenado.

QUINTO. - Si la presente decisión no fuere impugnada dentro de la oportunidad legal, remítase el expediente en forma electrónica y en los términos del Acuerdo PCSJA20-11594 de 13 de julio de 2020, a la Honorable Corte Constitucional, para su eventual REVISIÓN. Oficiese. Déjense las constancias del caso.

NOTIFÍQUESE y CÚMPLASE,


DIANA MARCELA BORDA GUTIÉRREZ.
Juez

Firmado Por:
Diana Marcela Borda Gutierrez
Juez
Juzgado Municipal
Civil 024
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **2e7b44d282ac056a27de50e811bbae67e41d7ee92304375f6cb6888d7bce905**

Documento generado en 18/10/2023 07:36:09 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>